

**EFEKTIVITAS LAYANAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE
(Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

FITRAH MAULANA NUGRAHA

C100160235

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS LAYANAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE
(Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta)**

oleh:

FITRAH MAULANA NUGRAHA

C100160235

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



Prof. Dr. Harun, S.H., M.H.

NIK.400.1885

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE (Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta)

OLEH
FITRAH MAULANA NUGRAHA
C100160235

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 30 September 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Harun, S.H., M.H. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H., M.Hum. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Iswanto, S.H., M.H. (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)

Dekan,



Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimyati, S.H., M.Hum
NIK. 537/NIDN. 0727085803

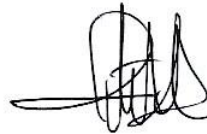
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 30 September 2020

Penulis



FITRAH MAULANA NUGRAHA

C100160235

EFEKTIVITAS LAYANAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA

Abstrak

Sistem layanan permohonan paspor online merupakan bentuk respon daripada Direktorat Jenderal Imigrasi dalam menyikapi perkembangan teknologi yang semakin pesat. Sebagai bagian dari pejabat pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat dengan tetap mewujudkan kesejahteraan serta keadilan yang merata bagi setiap elemen masyarakat juga menjalankan fungsi pengawasan guna menjaga arus keluar masuk nya warga dalam lingkup Internasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pemberlakuan sistem antrian online ini telah efektif dalam menjawab problematika yang timbul pada masyarakat serta menguji apakah pelayanan yang dilakukan di kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta telah sesuai dengan aturan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan non-doktrinal dengan jenis penelitian eksplanatif yang mana akan menemukan penjelasan tentang tingkat efektivitas sistem layanan online ini diterapkan di Surakarta dengan meninjau dari beberapa indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Imigrasi Surakarta dalam menerapkan sistem online ini telah berhasil menjawab berbagai problematika yang timbul dalam masyarakat dengan tetap menjunjung tinggi norma dasar serta asas-asas daripada pelaksanaan pelayanan publik sehingga masyarakat tidak terdiskrimansi atas hadirnya suatu kebijakan baru.

Kata kunci: efektivitas, imigrasi, paspor

Abstract

Online passport application service system is a directorate Immigration responses in facing technological developments. As a part of government who obligated to serve society for creating equally peace in public service also in leading their function to guide and being supervisor on International traffic influx of citizens from the country. The purpose of this study is to examine enforcement of the online system for solving community problem and for making some analysis in conformity between practice and authority regulations that take the study location in Immigration office of Surakarta. This research uses the undoctrinal approach method with explanative research type which will explain level of effectiveness of the online passport service system following some indicator being basic in this view that took from several regulation and expert opinion. The result shows that the online passport system has reduced several community problems while keeping basic norms and principles in implementation of public services then will maintain each people from any discrimination.

Keywords: effectiveness, immigration, passport

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, tak dapat dipungkiri bahwa penggunaan telekomunikasi dan teknologi informasi yang semakin terpadu dengan semakin populernya

internet seakan-akan telah membuat dunia semakin menciut dan semakin memudahkan batas-batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya. Ironisnya, dinamika masyarakat Indonesia yang masih baru tumbuh dan berkembang sebagai masyarakat industri dan masyarakat informasi, seolah masih tampak prematur untuk mengiringi perkembangan teknologi tersebut. Dalam menangani problematika tersebut terutama di dalam bidang pelayanan publik, salah satu upaya yang dapat dimanfaatkan ialah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan internet di dalam melakukan berbagai macam transaksi guna efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai respon untuk menanggapi perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan dalam menanggulangi berbagai macam problematika serta stigma-stigma buruk yang berkembang di masyarakat.

Direktorat Jenderal Imigrasi dalam upayanya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi yang pesat mengeluarkan inovasi baru berupa sistem permohonan paspor secara online. Sistem tersebut dibentuk dengan harapan dapat menanggulangi segala macam problematika yang muncul dalam masyarakat. Salah satu prinsip administrasi yang sangat penting bahkan merupakan kerangka dasar ilmu administrasi adalah efisiensi. The Liang Gie mengatakan bahwa efisiensi adalah perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya. Efisiensi dalam pekerjaan adalah perbandingan terbaik antara kerja dan hasil yang dicapai oleh kerja itu (Syafri, 2012).

Namun dalam prakteknya terdapat berbagai problematika yang muncul. Dengan diberlakukannya aplikasi antrian paspor online, ternyata tidak semudah yang dibayangkan, karena di lapangan masih banyak yang menghadapi beberapa kendala teknis dalam menggunakan aplikasi antrian paspor online. Beberapa permasalahan yang dihadapi pemohon diantaranya adalah tidak ada email verifikasi yang diterima setelah melakukan pendaftaran, tidak bisa mendapatkan kuota antrian, dan tidak adanya email balasan setelah mendapatkan jadwal.

Maka disini penulis tertarik untuk mengukur sejauh mana tingkat efektivitas dari diberlakukannya sistem antrian online ini di kantor Imigrasi kelas I

TPI Surakarta dengan melihat dari berbagai indikator-indikator sebagai sudut pandang dalam menjadi tolak ukur tingkat efektivitas sistem tersebut.

Adapun berdasarkan uraian tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana prosedur pelayanan permohonan paspor menurut hukum positif di Indonesia ? (2) bagaimana prosedur pelayanan permohonan paspor secara online ? (3) bagaimana efektivitas pelayanan sistem online dibandingkan dengan sistem manual di kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta ?.

Tujuan daripada penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan menurut hukum positif di Indonesia, kemudian untuk mengetahui prasyarat serta prosedur yang harus dipenuhi didalam mengajukan permohonan paspor secara online, dan untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas daripada pelaksanaan sistem antrian online ini di kantor Imigrasi kelas I TPI Surakarta.dengan meninjau pula pada terpenuhinya sas-asas dan juga beberapa indikator dalam pelaksanaan sistem ini. Hasil daripada penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kinerja daripada pihak Imigrasi Surakarta dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Serta dapat dijadikan bahan acuan bagi pihak Imigrasi untuk mengetahui problematika yang ada pada masyarakat berkaitan dengan sistem layanan permohonan paspor online.

2. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris atau sosiologi hukum adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat dengan jenis penelitian eksplanatif untuk menemukan hasil berupa penjelasan sejauh manakah penerapan sistem layanan permohonan paspor online ini telah efektif dalam penerapannya di kantor Imigrasi Surakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mempelajari berbagai literature, peraturan perundang-undangan serta pendapat ahli dan kemudian melakukan penelitian lapangan dengan mewawancarai petugas Imigrasi dan warga yang pernah mengurus paspor nya di kantor Imigrasi Surakarta. Kemudian dalam

metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif yakni pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan lapangan yang bertujuan untuk memberi gambaran secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan yang diteliti secara tepat yang berakhir pada suatu kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Teori Efektivitas

Effectiveness atau keefektivan, yaitu berkaitan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan (Mulyadi, 2015). Maka dalam mengukur tingkat keefektivan suatu kebijakan atau program yang dilakukan oleh peyelenggara pemerintah perlu dilakukan evaluasi serta analisis dengan mengacu pada indikator-indikator tertentu.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka untuk meninjau apakah suatu kebijakan telah dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka perlu di tinjau berdasarkan asas-asas dalam melaksanakan penyelenggaraan publik sebagai berikut :

Transparasi, makna dari transparasi adalah ada keterbukaan bagi semua pihak. Kantor Imigrasi Surakarta dalam menjalankan sistem online selalu memberikan informasi secara lengkap mulai dari prasyarat serta prosedur yang berkaitan dengan sistem antrian online sehingga masyarakat dapat memeriksa secara lengkap pada laman resmi Imigrasi Surakarta. Adapun didalam Aplikasi Layanan Paspor juga telah memberikan informasi mengenai jumlah kuota dalam antrian baik yang sudah terisi maupun yang masih tersedia pada hari tersebut. Sehingga dapat menyajikan informasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Akuntabilitas,. Pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan karena pelayanan harus bisa dilihat jelas dari sisi orientasi daripada pelayanan itu dilakukan. Dari pengamatan yang dilakukan berkaitan dengan diberlakukannya sistem layanan paspor online di kantor Imigrasi Surakarta, melalui wawancara

yang kami lakukan dapat diketahui bahwasanya masih ditemukan masyarakat yang mengalami kesulitan dalam hal mengakses penggunaan aplikasi antrian layanan paspor online pihak Imigrasi juga memberikan layanan bantuan bagi para masyarakat yang kesulitan dalam mengakses, akan dibantu oleh petugas untuk mendaftarkan untuk mendapatkan kuota antrian. Dan juga Pihak Imigrasi Surakarta juga selalu berupaya memberikan penyuluhan serta informasi melalui media social untuk memperkenalkan sistem tersebut kemasyarakat”.

Kondisional, Masyarakat memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Misalnya, kondisi inilah menjadi hal yang sangat penting untuk dipahami penyelenggara pelayanan agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien. Namun sebagai respon terhadap perkembangan teknologi, agar masyarakat tidak tertinggal maka dalam penerapan sistem antrian online ini dapat memaksa masyarakat untuk berkembang dalam memahami teknologi.

Partisipatif, berasal dari kata *participate* yang artinya adalah keterlibatan warga. Dalam hal ini adalah keterlibatan yang bersifat dalam pelayanan publik serta penyelenggaraan pelayanan publik di dalam memberikan ruang yang mudah dijangkau bagi masyarakat, Imigrasi Surakarta menyediakan form pengaduan yang telah tersedia di laman resmi Imigrasi Surakarta sehingga tentunya memudahkan masyarakat dalam memberikan kritik maupun aspirasi terkait pelayanan yang dilakukan oleh Imigrasi Surakarta.

Kesamaan Hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban, keseimbangan ini pada dasarnya adalah mengingat pelayan publik pada dasarnya terdiri dari berbagai pihak khususnya. Dalam hal ini mesti melihat bagaimana pihak-pihak ini dapat memahami hak dan kewajiban misalnya bagaimana masing-masing pihak dapat menjalankan perannya secara masing-masing. Maka tentunya antara masyarakat dan pihak Imigrasi menjadi lebih bersinergi karna segala prosedur yang ada telah membuat suasana dalam pelayanan semakin kondusif tanpa adanya kerusuhan seperti yang terjadi pada sistem manual (Enggarani, dan Taufani, 2018).

Kemudian dengan melakukan tinjauan menggunakan indikator-indikator tambahan guna melihat penerapan secara lebih luas apakah sistem permohonan layanan paspor online ini telah berjalan dengan baik atau tidak. Indikator – indikator tersebut antara lain 1) Reability, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar, 2) Tangibles, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. 3) Responsiveness, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat. 4) Assurance, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. 5) Empati, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat. Berdasarkan pada indikator-indikator dan asas-asas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Penyelenggaraan sistem layanan permohonan paspor online di kantor Imigrasi Surakarta telah berjalan dengan baik karna telah dapat memenuhi indikator sebagai penentu apakah suatu kebijakan tersebut baik atau tidak bagi masyarakat.

3.2. Efektivitas Pelayanan Sistem Online Dibandingkan dengan Sistem Manual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

1.2.1 Problematika yang ditemukan dalam proses permohonan paspor

Pada hasil wawancara yang kami lakukan dengan petugas Imigrasi, juga kepada salah satu warga yang pernah mengajukan permohonan paspor di kantor Imigrasi Surakarta dengan sistem manual, terdapat berbagai macam keluhan serta problematika yang muncul dalam pelayanan dengan menggunakan sistem manual atau *walk in*. Adapun problematika-problematika tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Di dalam sistem antrian secara manual kerap terjadi kerusuhan,
- b. Maraknya para calo yang menjajakan jasa dalam mengurus paspor juga menambah keresahan masyarakat karena tentunya biaya yang di tawarkan juga tidak sedikit.
- c. Kemudian terdapat kendala di dalam mendapatkan nomor antrian, masyarakat yang mengantri tidak dapat diwakilkan sehingga tentunya menyulitkan bagi para pegawai-pegawai yang tidak dapat meninggalkan pekerjaan mereka untuk mendapatkan nomor antrian tersebut
- d. Berkaitan dengan sistem pembayaran yang mana dalam proses nya, pembayaran tidak langsung dapat dibayar ketika semua proses telah selesai,

tentunya hal ini menjadikan sistem tidak praktis karena masih harus menunggu hingga sore ataupun keesokan harinya barulah proses pembayaran dapat dilakukan.

- e. Pasca diberlakukan sistem antrian tersebut juga terdapat problem maupun keluhan masyarakat yang kami dapati mengeluhkan mengenai hal sulitnya mendapatkan kuota pada sistem antrian online dalam aplikasi APAPO dikarenakan kehabisan atau limit kuota sudah habis.
- f. Selain itu, dari pengalaman pribadi rekan penulis yang mengalami kesulitan didalam mendaftarkan sistem karena terjadinya down server sehingga mengharuskan untuk mengurus permohonan paspor nya ke kantor Imigrasi di daerah lain.

1.2.2 Efektifitas Sistem antrian paspor secara online dalam menanggulangi problematika yang ada.

Tolak ukur yang juga perlu di lakukan analisa ialah bagaimana dengan hadirnya sistem layanan permohonan paspor online ini dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Untuk itu aka kami telah jabarkan analisi tersebut kedalam tabel guna memudahkan dalam melihat perbandingan serta *problemsolving* yang muncul pasca diberlakukannya sistem layanan permohonan paspor online di kantor Imigrasi Surakarta.

Tabel 1. Perbandingan Serta *Problemsolving* Pasca Sistem Layanan Permohonan Paspor Online di Kantor Imigrasi Surakarta

Problematika Masyarakat		Solusi Dari Sistem Online
1.	Sering terjadi kerusuhan dalam antrian paspor dengan sistem manual	Dengan adanya layanan antrian online, pemohon mendapatkan jadwal pasti sehingga datang ke kantor Imigrasi sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.
2.	Pengambilan nomor antrian yang tidak dapat diwakilkan, sehingga menyulitkan bagi masyarakat dalam satu keluarga yang memiliki kepentingan yang sama dalam pengajuan paspor.	Melalui pendaftaran dengan menggunakan aplikasi layanan paspor online, satu permohonan dapat dilakukan untuk maksimal 5 orang yang berada dalam satu kartu keluarga.
3.	Banyak ditemukan calo sehingga masyarakat yang hendak mengurus	Sistem antrian online telah di perbaharui kepada versi 2.0,

	sendiri permohonannya merasa khawatir dan mengalami kesulitan.	sehingga Sistem Manajemen Keimigrasian tersebut telah langsung terhubung dengan sistem di Dukcapil, maka dalam proses verifikasi nantinya dapat langsung di deteksi oleh pihak Imigrasi ketika nomor induk kependudukan pemohon diinput.
4.	Pembayaran paspor yang tidak bisa langsung dibayar ketika sistem manual. Harus menunggu sore atau keesokan harinya. Sistem ini cenderung membuat proses nya tidak praktis.	Saat ini untuk sistem pembayaran telah diperbaharui sehingga ketika proses input data semua telah dilakukan sampai tahap akhir yakni proses pengambilan foto, maka pemohon dapat langsung membayar ke bank, kantor pos, atau melalui platform online yang menyediakan.
5.	Terjadinya down pada sistem di Imigrasi sehingga masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan paspor	Semenjak di perbaharuinya Sistem Manajemen Keimigrasian SIMKIM ke versi 2.0, maka memang masih dalam proses adaptasi dengan keadaan di lapangan baik dari pihak Imigrasi yang menjalankan sistem dan juga masyarakat.

Adapun bukti dari meningkatnya jumlah permohonan yang dapat diselesaikan semenjak diberlakukannya sistem antrian online ini ialah dengan melihat pada jumlah paspor yang dikeluarkan pada tahun ini yang mana mengalami peningkatan jauh dari tahun sebelumnya. Sebagaimana laporan yang diserahkan kepada kami oleh Petugas Imigrasi yang memuat jumlah paspor yang berhasil dicetak dalam kurun waktu tiga tahun kebelakang. Adapun akurasi data tersebut dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Total penerbitan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta

	2017	2018	2019	SELISIH
24 HAL	2449	2760	1964	796
48 HAL	39439	54730	62082	7352
E-48 HAL	0	0	809	809
Jumlah	41888	57490	64855	7365

1.2.3 Peninjauan dari segi biaya, tenggang waktu, dan prasyarat antara sistem manual dengan sistem online.

Tinjauan dari segi biaya yang dikeluarkan dalam proses pengajuan paspor baik yang dilakukan secara manual (*walk in*) atau melalui sistem online tidak berbeda. Karena tidak ada peraturan yang mengatur mengenai biaya tambahan untuk permohonan yang dilakukan melalui jalur online. Adapun tarif nya ialah sebagaimana yang termuat di laman Imigrasi dengan rincian sebagai berikut :

- a. Paspor biasa 48 halaman Rp 350.000,-
- b. Biaya Beban Paspor Rusak Rp 500.000,-
- c. Biaya Beban Paspor Hilang Rp 1.000.000,-
- d. Paspor Elektronik 48 halaman Rp 650.000,-

Tinjauan dari segi tenggang waktu untuk pengajuan paspor secara manual (*walk in*) ataupun dengan sistem online juga tidak berbeda. Sebagaimana hasil wawancara kami dengan petugas Imigrasi, bahwa Kantor Imigrasi Surakarta senantiasa mengupayakan proses penerbitan setiap permohonan paspor yang telah melalui sesi wawancara selama 3 hari kerja sesuai SOP.

Adapun prasyarat yang harus dimiliki bagi para pemohon yang mengajukan permohonan dengan sistem manual (*walk in*) ataupun dengan sistem online tidak berbeda. Ketentuan mengenai prasyarat yang harus dilengkapi telah termuat dalam laman Imigrasi yang mengacu pada ketentuan dari Peraturan Menteri Hukum dan HAM nomor 8 tahun 2014 tentang Paspor biasa dan Surat Laksana Perjalanan Paspor.

1.2.4 Evaluasi dalam sistem online

Di dalam sistem online, segala prosedur telah tersistem sedemikian rupa. Untuk proses pengajuan, alur yang dilakukan berputar, mulai dari verifikasi berkas, entry data, pengambilan foto, kemudian oleh tim internal berkas tersebut masuk kepada berkas wawancara, disaat pemohon tersebut pulang untuk melakukan pembayaran, secara otomatis akan terlink menuju sistem Imigrasi sehingga tidak perlu menginformasikan lagi kepada Imigrasi pasca pembayaran. Kemudian setelah itu petugas akan mengklik pembayaran dalam sistem Imigrasi, namun yang menjadi masalah adalah bagi para pemohon yang tidak melakukan

pembayaran sehingga membuat proses nya menjadi *pending*. Hal tersebut menyebabkan padahal penumpukan berkas pemohon yang karena itu oleh pihak Imigrasi masih memberikan batas waktu kepada pemohon tersebut. Jika selama tujuh hari pembayaran juga belum dilakukan maka dengan demikian proses pengajuan nya yang telah sampai pada pengambilan foto akan hangus. Sedangkan data dan foto dari pemohon tersebut masih tersimpan maka bila pemohon tersebut ingin mengajukan lagi harus melapor terlebih dahulu kepada Imigrasi. karena bila tidak data pemohon akan terbentur dan tentunya menyulitkan baik dari pihak Imigrasi ataupun pihak pemohon, hal inilah yang masih ada terjadi dan perlu perhatian khususnya bagi pemohon.

Rentan usia daripada pemohon yang mengurus paspor di kantor Imigrasi Surakarta juga bervariasi, tak sedikit dari pada kalangan lansia dengan mayoritas membuat paspor untuk tujuan haji ataupun umroh. Para lansia tersebut notabenenya juga kurang mengikuti arus perkembangan teknologi. Juga bagi masyarakat yang mungkin tinggal di desa yang sedikit terpencil terkadang menjadi tugas serta tanggung jawab bagi pihak Imigrasi didalam memperkenalkan serta melakukan penyuluhan bagi mereka terkait sistem yang baru ini. Maka dengan demikian perlu diadakannya penyuluhan secara lebih intens kedaerah pelosok dan juga kepada para lansia agar tentunya juga masyarakat tidak mudah tertipu serta dibohongi oleh para oknum calo karena pada dasarnya proses permohonan paspor di kantor Imigrasi sangat mudah dan nyaman.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelayanan permohonan paspor online di kantor Imigrasi kelas I TPI Surakarta dalam praktek pelaksanaanya yang telah kami tinjau langsung di lokasi dan juga melalui wawancara dengan narasumber kemudian memperhatikan hukum positif yang menjadi dasar pelaksanaan dalam hal prasyarat pembuatan paspor, prosedur pengajuan, biaya, tenggang waktu, dan proses penerbitan **telah sesuai** dengan ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Adapun dari sudut pandang efektivitas, kami meninjau dari beberapa indikator sebagai tolak ukur yang diantaranya ialah asas-asas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, kemudian berbagai indikator lain untuk melihat sistem online tersebut dari sudut pandang yang lebih luas kemudian dengan menilai seberapa mampu sistem ini menangani berbagai problematika dalam masyarakat dan juga melihat dari segi prasyarat, tenggang waktu, dan biaya **telah efektif** di dalam menanggulangi beberapa problematika yang dialami baik oleh pihak Imigrasi maupun masyarakat didalam proses pelayanan dengan system yang diterapkan sebelumnya.

4.2 Saran

Dalam peneitian ini kami memberikan beberpa saran dan masukan kepada pejabat kantor Imigrasi Surakarta agar mengupayakan penambahan kuota antrian di setiap minggunya dengan berkoordinasi kepada Direktorat Jenderal Imigrasi Pusat agar tentunnya meminimalisir pemohon yang kehabisan atau terlambat mendapatkan kuota. Kemudian agar aktif berkoordinasi secara intens kepada Direktorat Jenderal Imigrasi Pusat untuk meningkatkan sistem dalam aplikasi layanan paspor online guna menghindari server down dan juga kendala lain dalam mengakses aplikasi tersebut. Dan juga untuk mengadakan penyuluhan atau sosialisasi terkait hadirnya aplikasi layanan paspor online kepada masyarakat secara lebih giat lagi terkhusus dari kalangan lansia agar menambah wawasan masyarakat dengan harapan meminimalisir pemanfaatan oknum-oknum dalam biro haji dan sebagainya dalam hal pembuatan paspor.

Kemudian kepada para masyakat tentunya agar lebih memperhatikan kesesuaian data dalam berkas-berkas persyaratan sebelum mengajukan permohonan paspor melalui aplikasi serta mempersiapkan diri untuk mendaftar melalui aplikasi online pada hari Jumat ketika awal pembukaan kuota baru di tiap minggunya terutama bagi yang memiliki kepentingan mendesak agar menghindari terpenuhinya kuota. Dan juga untuk aktif memberikan kritik, saran, dan masukan guna evaluasi serta peningkatan mutu pelayanan agar Pihak Imigrasi Surakarta juga mengetahui bilamana terdapat problem ataupun keluhan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Harun, Nuria Siswi Enggarani, dan Galang Taufani. (2018). *Hukum Administrasi Negara di Era Citizen Friendly*. Surakarta : Muhammadiyah University Press.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.